

# 排除在UCCX和SM集成的附件大小故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[背景信息](#)

[附件限额](#)

[数据流限额](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## Introduction

本文描述在SocialMiner (SM)版本11.6做的变动关于可以由代理程序发送附件的大小和编号。

## Prerequisites

## Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- SocialMiner和统一的Contact Center Express (UCCX)电子邮件集成
- 与Microsoft (MS) Exchange的SocialMiner集成

## 背景信息

## 附件限额

此表显示SocialMiner的总电子邮件附件大小限额：

version	流入	流出
11.5和前	10MB	5MB
11.6及以后	20MB	20MB

这些规则也适用于代理程序附件自版本11.6：

- 文件附件的最大数量在代理程序回应的：10
- 单个附件的最大大小在代理程序回应的：10MB

## 数据流限额

此表显示相当数量SocialMiner系统的支持的电子邮件数据流：

邮件服务器	400或300代理程序配置文件	100代理程序配置文件
MS Exchange	每小时400个电子邮件	每小时100个电子邮件
办公室365, Gmail	每小时300个电子邮件	每小时75个电子邮件
电子邮件用大附件	每小时100个电子邮件	每小时25个电子邮件

**Note:** 电子邮件用大附件大于2MB被定义作为一个电子邮件用单个附件，或者总大小比10MB (流出)或5MB极大(流入)。

## 问题

在11.6使用新的附件大小限额的简介，请考虑消息大小限制允许在您的Exchange服务器。如果代理程序发送超过此限制然后您的电子邮件将接受一个通用的故障。例如，如果有消息限制大小设置为在Exchange和代理程序的10MB设法发送与总数的邮件附件(3个附件9MB每个3MB在大小上)此邮件然后不能从精良代理桌面被派出，即使总大小附件比在Exchange的消息限制是较少。在代理桌面上看到的错误无法“**回复用户的电子邮件。点击发送再试或者重排队。如果问题持续，与您的系统管理员联系。**”。

这归结于增加消息大小50%的Base64编码。当最终消息的大小被计算时，这在考虑包括附件大小和消息正文。在Exchange提供的，总大小消息，在编码将是  $9MB \times 1.5 =$  高于被配置的消息大小限制可以的14MB以后(舍入值)示例中。

## 解决方案

为了解决此问题请增加在Exchange的消息限制大小。SM 11.6有20MB的最大附件大小即，因此为了占编码，请配置最大大小是在交换  $20 \times 1.5 = 30MB$  的30MB。

增加在交换的此大小限额用此命令：

```
Set-TransportConfig -ExternalDsnMaxMessageAttachSize 30 MB -InternalDsnMaxMessageAttachSize 30MB
-MaxReceiveSize 30MB -MaxSendSize 30MB
```

## Related Information

- [Microsoft TechNet : Exchange 2013逐步 : 电子邮件消息大小限制](#)